

**ESTRÉS LABORAL BASADO EN
COMPORTAMIENTOS ORGANIZACIONALES**

SINDY MARCELA RAMÍREZ GARAY

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LOGÍSTICA INTEGRAL
Bogotá, Julio 2017**

**ESTRÉS LABORAL
BASADO EN COMPORTAMIENTOS ORGANIZACIONALES**

**WORK STRESS
BASED OR ORGANIZATIONAL
BEHAVIORS**

Sindy Marcela Ramírez Garay
Universidad Militar Nueva Granada
Especialización en Logística Integral
Bogotá – Colombia

Resumen

El estrés laboral es una emoción, sentimiento de ansiedad o tensión física que ocurre cuándo se cree que las exigencias impuestas sobre una persona exceden su habilidad para manejarlas. Para el desarrollo del presente artículo se abordaron las variables de percepción, experiencia, respaldo social y diferencias individuales; definiéndolos como un proceso psicológico esencial mediante el cual la persona selecciona y organiza la información relacionada a su entorno y lo integra en un concepto de realidad por medio de un comportamiento organizacional. En el siguiente artículo se hará uso de métodos de búsqueda de información de comportamientos organizacionales para analizar la relación que tiene el estrés laboral con los comportamientos organizacionales,

siendo el modelo del Dr. Wilson Tom el que complementa y se acerca más a nuestro propósito: fomentar a que las organizaciones en conjunto con las personas trabajadoras creen e incluyan actividades y comportamientos para: 1). Eliminar o controlar las fuentes del estrés y 2). Hacer que la persona esté más capacitada para poder enfrentarlo. Esto se pudo lograr a través del reconocimiento que tiene el manejo individual de las personas sobre sus comportamientos e identificar los agentes estresores que afectan la vida de la persona. Después que las personas y/o organizaciones puedan generar consciencia de ello, se necesita decidir qué hacer con ellos, entre las sugerencias prácticas para el manejo individual del estrés se pueden mencionar; 1). Planear por anticipado y practicar de forma adecuada una buena administración del tiempo; 2). Hacer suficiente ejercicio; 3).

Sujetarse a prácticas alimenticias saludables y balanceada; 4). Tener un descanso adecuado para evitar enfermedades y en general cuidarse a uno mismo a través del reconocimiento de buenas prácticas que nos arrojan las lecciones aprendidas en situaciones de la vida cotidiana.

Palabras Clave

Estrés laboral, comportamientos organizacionales, satisfacción laboral, gestión, lecciones aprendidas, buenas prácticas.

Abstract

Work stress is an emotion, feeling of anxiety or physical tension that occurs when it is believed that the demands placed upon a person exceed their ability to handle them. For the development of the present article the variables of perception, experience, social support and individual differences were approached; Defining them as an essential psychological process through which the person selects and organizes the information related to their environment and integrates it into a concept of reality through an organizational behavior. In the following article, we will use information search

methods to analyze the relationship between work stress and organizational behavior. Dr. Tom Tom's model complements and is closer to our purpose: to encourage That organizations together with working people create and include activities and behaviors to: 1). Eliminate or control sources of stress and 2). Make the person more able to face it. This could be achieved through the recognition of the individual management of people about their behavior and identify the stressors that affect the life of the person. After people and / or organizations can become aware of this, they need to decide what to do with them, among the practical suggestions for individual stress management can be mentioned; 1). Plan ahead and properly practice good time management; 2). Enough exercise; 3). Subject to healthy and balanced dietary practices; 4). Have adequate rest to avoid diseases and in general take care of oneself through the recognition of good practices that throw us the lessons learned in situations of daily life.

Keywords

Work Stress, organizacional behaviour, work satisfaction, managment, learned lessons, good practices.

I. INTRODUCCIÓN

Con el aumento de la flexibilidad en los negocios, siendo la competitividad global el hilo conductor de las operaciones y un referente para que las organizaciones sean cada día más sobresalientes, denotan cómo los líderes o gerentes tienen el reto de buscar estrategias para mejorar los resultados a través de la consciencia de comportamientos organizacionales que busquen minimizar el estrés laboral del capital humano. Existe una relación significativa entre el término del estrés laboral, la gestión y el comportamiento organizacional, por eso iniciaremos explicando los conceptos utilizando teorías que nacen a partir de problemas o casos empresariales y se hace una relación con la gestión que ejercen hoy en día los líderes o gerentes de las organizaciones.

Para tal propósito se pretende abordar los efectos que tienen las variables externas (entorno o ambiente), que rodean a los trabajadores y cuyas diferencias pueden inferir sobre las decisiones que pueden afectar a las organizaciones y la calidad de vida de las personas; utilizando los métodos de comportamientos

informativos desarrollados por (Krikelas, 1983); (Kuhlthau, 1990) y (Wilson, 1981) donde se pretende analizar cómo el entorno y los factores personales junto con las presiones laborales influyen sobre los trabajadores a través de sus acciones de manera positiva o negativa en el ambiente laboral. La emocionalidad de los trabajadores se relaciona con la creación de relaciones laborales efectivas, basadas en la confianza, desempeño y capacidad de comprender los comportamientos de los trabajadores (Dailey, 1990). Esta capacidad hace parte de los desafíos del gerente moderno teniendo como eje fundamental los enfoques de: 1. La fuerza laboral: relacionado con la motivación, capacitación, calidad de vida dentro de un ambiente laboral ideal y liderazgo. 2. Cliente: teniendo en cuenta que las expectativas ya no son las mismas y que cada día se busca un beneficio o valor con el producto o servicio de la empresa, es decir, que nos enfrentamos a un cliente cada vez más exigente y conocedor de las tendencias del mercado. 3. Organización: Como causa de los avances de la globalización y el aumento de la competencia las empresas se ven obligadas a buscar nuevas fuentes de ventajas

competitivas, donde sus trabajadores son los actores que incentivan la creatividad, la innovación y la inspiración para la resolución de problemas (Fernández, 2010). Se tuvo la posibilidad de analizar tres modelos de comportamientos organizacionales para analizar la relación que existe con el estrés laboral de los trabajadores, y se ha evidenciado que la principal razón es por las diferencias individuales que hace que todas las personas enfrenten el estrés de una manera diferente así como el tipo de fortaleza que los caracteriza. Sin embargo es preciso denotar que no existe un indicador desarrollado en Colombia para medir su impacto en la productividad de una organización, lo que nos hace denotar una gran oportunidad para dar el siguiente paso a una investigación más exhaustiva.

II. MARCO TEÓRICO

La Gestión y los Comportamientos Seguros Organizacionales

El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones (Dailey, 1990). Las

actitudes de los gerentes se relacionan estrechamente con la necesidad que tienen las organizaciones de reclutar y sobre todo de conservar a los trabajadores (Stephen P. Robbins, 2009); Sin embargo, son las condiciones de mercado y el capital humano lo que marcan la pauta en los negocios respecto a la consecución y el logro de sus objetivos. Compañías reconocidas a nivel mundial como Starbucks, American Express, Pfizer, Marriot, entre otras se han destacado sobre su fuerza laboral (Dailey, 1990), (Fernández, 2010); ellos descubrieron que las prestaciones y el factor salarial no son las razones principales por las que las personas consideran ese un lugar de trabajo ideal, sino sus esfuerzos por la preocupación constante en la calidad de vida y ambiente laboral de los mismos. Por esta razón la gestión de un líder está directamente relacionado con los comportamientos organizacionales de los trabajadores.

Para realizar la definición de la gestión, se toma como base las teorías administrativas tradicionales, que definieron la gestión como un conjunto de funciones que utilizan los gerentes para planificar, organizar, liderar y controlar de manera eficiente los recursos financieros y

humanos de una organización (Stephen P. Robbins, 2009), siendo la filosofía de los gerentes; el reporte de resultados a través del control e imposición ante los trabajadores. Hoy día con los cambios significativos en materia de talento humano que han venido surgiendo desde 1980 han enfocado como punto de partida el desempeño del trabajador y coloca al gerente como un líder, orientador y facilitador para el logro de los objetivos, siendo las responsabilidades menos recurrentes y el trabajador como un referente de desempeño, un socio y una persona a la que se le deposita confianza y libertad.

Existe una relación directa entre gestión y los comportamientos seguros organizacionales, ya que las empresas buscan la competitividad integrando esfuerzos por atacar problemas a los que se enfrentan regularmente, un ejemplo de esto es el diseño de estrategias adecuadas, la motivación de los trabajadores, la prestación de un servicio al cliente eficiente, la capacitación e integración de tareas en sus equipos de trabajo, el diseño de planes o políticas de incentivos, reconocimientos y/o recompensas por el buen desempeño y logro personal de los trabajadores, alineadas a la capacidad

tecnológica, la especialidad de los trabajadores, la investigación y el desarrollo.

Cada persona desde que inicia su vida es actor de comportamiento, basado en la observación e interpretación de las acciones de otros, esto permite interpretar y tratar de anticipar lo que se haría en diferentes situaciones ya sea de manera individual o por influencia de otros (Stephen P. Robbins, 2009). Por esta razón es importante acompañar a los gerentes y/o líderes organizacionales, para que de acuerdo a los problemas empresariales se pueda generar una línea de aprendizaje que permita enfocar planes de mejora y sostenimiento basados en evidencias de comportamiento y no por intuiciones o sentimientos sobre: “porque se hace lo que se hace”, no obstante, es preciso aclarar que el truco por supuesto, es saber cuándo seguir el sentimiento o intuición, ya que si tomamos todas las decisiones basados en datos sin tener en cuenta nuestro sentido probablemente estas sean incompletas. (Welch, 2014).

El proceso de búsqueda de información en cuánto a la propuesta de modelos que permitan tener un punto de partida en el análisis que tienen los comportamientos

organizacionales y su incidencia sobre el estrés laboral en Colombia, carece de actualización. Por eso tomaremos tres modelos asociados a investigaciones realizadas con este mismo enfoque, cómo son: Comportamientos en la búsqueda de información de (Krikelas, 1983), Proceso de búsqueda de información de (Kuhlthau, 1990) y Comportamiento informativo desarrollado por (Wilson, 1981).

II.I Modelo de comportamiento en la búsqueda de información de James Krikelas

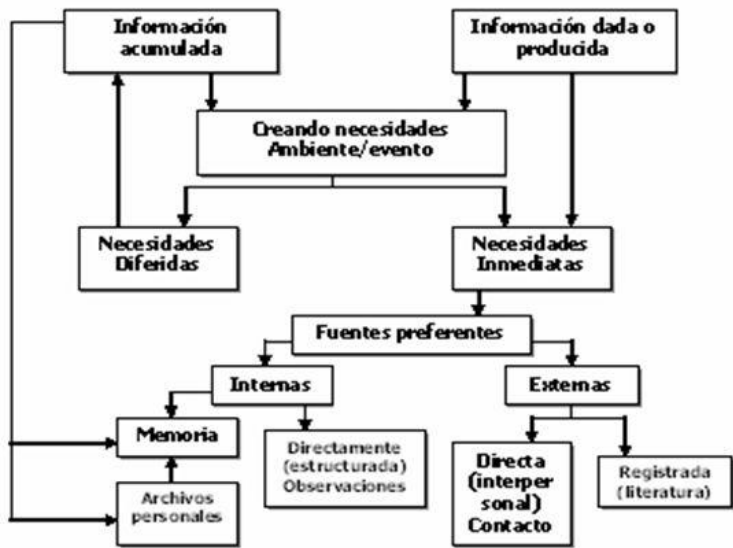
(Krikelas, 1983) Describió un modelo sobre la búsqueda de información del comportamiento basada en la tendencia psicológica asociada al “conductismo”, el cual considera los estímulos del medio interno y externo sobre el ser humano para hallar las respuestas que le permitan adaptarse al cambio del mismo o un contexto de realidad.

Este modelo se centra en las decisiones que tienen las personas para adaptarse a su entorno teniendo como punto de referencia información asociada al medio en el que se encuentre, el cual según Krikelas puede

presentarse de diversas maneras, dentro de las organizaciones como un indicador que puede variar dependiendo de la persona y el tipo de trabajo que desempeñe. Cuando el trabajador presenta un problema es consciente del estado de incertidumbre que envuelve la situación e intenta buscar una solución para reducirla de manera aceptable, pero la causa propia de la incertidumbre puede ser atribuido a un evento específico asociado con el trabajo, la vida o de manera complementaria.

El comportamiento comienza con dos grandes enfoques la información acumulada y la información dada o producida. La primera puede entenderse como la actividad en la cual los estímulos son aceptados y almacenados en la memoria del trabajador para ser recordados cuando se requieren; mientras que la segunda es la consciencia que se tiene de la información producida que pueden ser comunicados de manera verbal, escrita, visual, o táctil. (Ver Figura No. 1 – Modelo de búsqueda de información).

Figura No. 1: Modelo de búsqueda de información Krikelas.



Fuente: J. Krikelas Information Seeking Behavior: patterns and concepts Drexel Library Quarterly

Por otra parte la necesidad de búsqueda de información, es la función que ejerce la incertidumbre a causa de una diferencia percibida acerca de objetos o momentos importantes del entorno del trabajador, donde el criterio o tipo de necesidad busca alcanzar un nivel de certeza o lo que podemos denominar alcanzar nuevamente el estado de control que se tienen de las cosas (Krikelas, 1983).

II.II Modelo proceso de búsqueda de información de Carol C. Kuhlthau

(Kuhlthau, 1990) Propuso un modelo de búsqueda de información desde la

perspectiva del “trabajador”, basado en las premisas del sense-making “Cualidad del Sentido”, por Dervin (1992), es decir, el sentido que le da el trabajador a sus experiencias cotidianas basadas en las acciones o comportamientos que realiza para darle sentido a su mundo.

La cualidad del sentido, es un conjunto de proposiciones teóricas sobre tres aspectos de la información en relación al trabajador: 1. La naturaleza de la información: 2. El uso y 3. La comunicación. El principio de fundamentación de estas premisas es la discontinuidad, la cual es concebida como un elemento fundamental de la condición humana y en consecuencia debe considerarse como la base para estudiar el uso de la información y su administración. Según (Kuhlthau, 1990), esta tendencia puede ser una guía metodológica para la recolección y análisis de datos de los comportamientos humanos en relación con la información basado en la extracción de información de su entorno.

Este modelo es una perspectiva que se basa en el estudio del proceso natural de cosas no esperadas, donde las personas buscan una información, la asocian y guían sus acciones o comportamientos por medio

de unos momentos o etapas de continuidad o discontinuidad que la delimitan. (Ver Tabla No. 1 – modelo de proceso de búsqueda de la información, Carol Kuhlthau).

Tabla No. 1: Modelo proceso búsqueda de información de Carol C. Kuhlthau

Etapas durante el Proceso de Búsqueda de Información	Sentimientos comunes para cada etapa	Pensamientos comunes para cada etapa	Acciones comunes para cada etapa	Tarea apropiada de acuerdo con el Modelo de Kuhlthau
1. Iniciación	Incertidumbre	General/Vago	Búsqueda de información básica	Reconocer
2. Selección	Optimismo			Identificar
3. Exploración	Confusión/ Frustración/ Duda		Búsqueda de información relevante	Investigar
4. Formulación	Claridad	Específico/ Más claro		Formular
5. Recopilación	Sentido de dirección/ Confianza	Incremento de interés	Búsqueda de información específica	Recolectar
6. Presentación	Alivio/ Satisfacción o Decepción	Mayor claridad o mayor especificidad		Completar

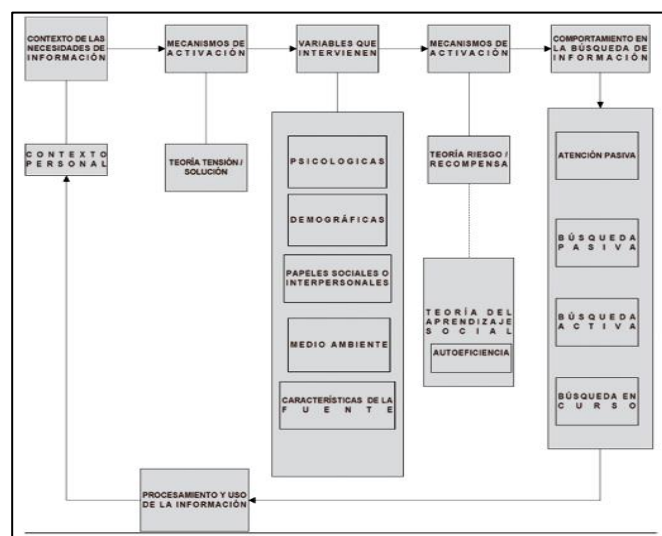
Fuente: Carol C. Kuhlthau. Inside the search process : information seeking from the user's perspective. *Journal of the American Society for Information Science*

De acuerdo a lo que podemos observar, el modelo consta de seis etapas: iniciación, selección, exploración, formulación, recopilación y presentación, donde las personas generan nuevos conocimientos a partir del que ya poseen; la adquisición de una nueva experiencia basada en conocimiento, se produce cuando la persona rompe la etapa correspondiente, impulsándolo a buscar información para remplazarlo, acomodarlo y asimilarlo nuevamente dentro del contexto de su realidad.

II.IV. Modelo de comportamiento informativo Tom D. Wilson

El modelo de (Wilson, 1981) es de comportamiento informativo presentado para el año de 1981, mismo que se modificó y adaptó en 1996 y en el año 2000 después de tener en cuenta los avances y estudios realizados por David Ellis, Carol C. Kuhlthau. (Ver figura No. 2 – modelo de comportamiento informativo de Tom D. Wilson).

Figura No. 2 Modelo de comportamiento informativo de Tom D. Wilson



Fuente: Wilson, Tom D. Human information behaviour. Informing Science.

Al igual que los anteriores modelos, el principio en el que se basa el modelo de Tom Wilson es la tendencia cognoscitivista, sin embargo se

establecieron nuevos conceptos relacionados a: la necesidad; comportamientos informativos, teorías de riesgo y solución o recompensa, procesamiento y uso de la información y aprendizaje social. En este modelo es incluye un nuevo enfoque que toma en cuenta la necesidad asociada a la experiencia subjetiva que ocurre únicamente en la mente de la persona que la tiene y a la que no se es accesible para ser resuelta. (Wilson, 1981).

Teniendo en cuenta lo anterior, las necesidades surgen como un intento por mantener o encontrar el control, el sentido y el orden en el entorno de las personas, esta necesidad es influenciada por el contexto que rodea a la persona, teniendo en cuenta el papel que juega en su espacio laboral, su vida personal y el ambiente en el que se mueve. Las variables que intervienen son de carácter psicológico, demográfico, social, ambiental y personal que dentro del su entorno pueden ser agentes generadores de estrés para los trabajadores. (Fernández, 2010).

Para analizar con detenimiento el enfoque que propuso (Wilson, 1981), frente a la relación del comportamiento organizacional de los trabajadores y las

buenas prácticas que se pueden capitalizar y transformar en factores de productividad para la organización, veamos el siguiente ejemplo:

“René obtuvo hace poca nacionalidad francesa. Emigró a Francia hace nueve años, durante cuatro años, ha trabajado para una firma de distribución mientras asistía a clases por la noche en un instituto técnico y en mayo obtendrá un título en sistemas de control logísticos basados en computadora. Su superior está muy satisfecho con el trabajo de René y con frecuencia se pone como ejemplo en el trabajo por sus iniciativas para ahorrarle dinero a la compañía mediante el diseño de métodos de trabajo más eficaces. Por ejemplo, su reciente innovación es un sistema de envío que permite reducir el tiempo de entrega y ahorrar combustible aprovechando el conocimiento de los conductores sobre las rutas. Los conductores se encuentran muy motivados, ya que, gracias al nuevo sistema, pueden pasar más fines de semana en casa. El jefe de René está especialmente satisfecho porque el sistema le permite reducir los costos de pago de horas extras y de mantenimiento. El gerente quiere que René siga en la

firma y planea ofrecerle una promoción”.
(Dailey, 1990).

El ejemplo citado demuestra el interés de la organización tanto por las necesidades de los trabajadores (sus conductores tienen más tiempo en casa) como por la productividad de la organización (mejoramiento del sistema de envío), que es lo que finalmente buscan con el desarrollo de sus estrategias.

El enfoque del modelo pone de manifiesto el grado de satisfacción laboral de los trabajadores; siendo este factor el logro más ambicioso que las organizaciones perciben a través de sus trabajadores. No obstante, los trabajadores perciben la satisfacción laboral, como un conjunto de elementos relativamente discretos que se relacionan directamente con su visión del entorno laboral cómo son: 1. El sistema de recompensas o beneficios; 2. El liderazgo; 3. Las exigencias del puesto; 4. El ambiente, etc.,. Lo cierto es que, el conocimiento se adquiere a partir de la rutina, las experiencias, las personas, los objetos y las instituciones; que brinda a los trabajadores actitudes que contienen un componente afectivo o emocional que representa los sentimientos ya sean positivos, negativos o

neutrales con respecto a un comportamiento organizacional. Teniendo en cuenta lo anterior, se le puede atribuir al modelo un componente cognitivo asociado a una actitud que refleja percepciones y creencias de las personas; y un componente de comportamiento relacionado con las acciones y formas de proceder.

III. Análisis de los resultados obtenidos en los modelos de información para comportamientos organizacionales vs el estrés laboral

De acuerdo a los modelos presentados, se observa que cada uno representa fenómenos diferentes; por un lado el modelo de James Krikelas y de Carol Kuhlthau dejan en manifiesto que las personas tienen la necesidad de buscar información asociada a su entorno, ya sea laboral, personal o de manera complementaria; ya que cada ser humano durante su proceso de crecimiento afronta una serie de etapas que deben ser asimiladas o remplazadas dependiendo en el ciclo de vida en que se encuentren (Ver modelos No. 1 y 2 de comportamientos de la información).

El modelo de Wilson se complementa con los dos modelos anteriores, sin embargo, llega hasta el uso que le dan las personas a esa información. La cuál es influenciada directamente por unas variables externas que infieren en la decisión sobre sus comportamientos, donde se contempla factores como el riesgo asociado, la influencia de otros grupos con intereses en común, así como las condiciones culturales, sociales, personales, económicas de las mismas, es decir, lo que se denomina el entorno o ambiente que envuelven a las personas.

No obstante, todos coinciden en que las personas por medio de sus comportamientos pueden influir directamente en su desempeño tanto a nivel laboral como personal, esto dependiendo del ambiente, las condiciones sociales, personales, demográficas que lo rodeen.

La relación entre comportamiento organizacional y el estrés laboral se puede observar teniendo en cuenta en primera instancia, que el estrés laboral es la emoción, sentimiento o tensión física que ocurre cuándo las demandas que se le imponen al trabajador rebasan su capacidad de afrontarlas. La respuesta

biológica del cuerpo frente a los agentes estresores prepara a las personas para responder positiva o negativamente, a luchar o huir. Conductas que por lo general no son apropiadas en el lugar de trabajo.

Para hallar una relación entre los comportamientos y el estrés laboral, se ha podido detectar que muchos factores determinan la forma en la que los trabajadores sufren el estrés en el trabajo, el cual incluye la percepción del trabajador frente la situación, las experiencias asociadas, diferencias individuales, entre otras. La relación que puede haber con el comportamiento organizacional, radica en la diversidad que tienen los rasgos de personalidad de los trabajadores que les permiten asumir diferentes formas de afrontar el estrés laboral, encontrándonos con personas que resisten y reducen sus efectos en contraste a personas que puede sufrir enfermedades relacionadas con el corazón por causa del estrés.

Teniendo en cuenta el contexto y la importancia que hemos podido resaltar acerca de los comportamientos, se hace preciso preguntarnos: ¿el estrés es una enfermedad individual o colectiva? ¿Cómo es que hay tanto interés en detectar si los trabajadores presentan estrés laboral

y tan poco en generar una solución, teniendo en cuenta la importancia que hemos resaltado del capital humano? ¿Las empresas son conscientes del impacto económico que esta enfermedad tiene en sus organizaciones? ¿Qué sale más costoso un plan de prevención o el enfrentamiento de sus consecuencias?

Para iniciar es preciso aclarar que el estrés es un mal silencioso que afecta la economía de las empresas y se refleja como una enfermedad sin conciencia colectiva que se percibe en los indicadores del absentismo laboral. (Condarcuri, 2016).

El estrés es un síndrome que compromete muchas más vidas que las que llevo la peste en la Edad Media, la sífilis en siglo XIX y que hoy día está mucho más difundido que el sida. Se entiende como *un constructo interactivo, que implica una reacción del individuo, tanto en el ámbito fisiológico como psicológico ante un estímulo configurado por la interacción de variables individuales, ambientales y sociales (estresor) que conlleva a un proceso de adaptación o desequilibrio del organismo*” (Campos, 2001). Otro concepto para la definición del estrés laboral la podemos enfocar al

desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control vs las aspiraciones de la persona y la realidad de las condiciones de trabajo que pueden recaer en una reacción individual por la influencia del estresor laboral. (Duran, 2010). Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud la ha definido como el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta un individuo por un lado y sus conocimientos y capacidades por el otro.

El trabajo es un espacio donde las personas pasan la mayoría de su tiempo, a la que destinan esfuerzos físicos y mentales durante un lapso de tiempo. Es por esto que es una de las áreas de desarrollo más importante para las personas ya que puede representar una oportunidad para su supervivencia económica, personal y familiar; así como también la obtención de beneficios y satisfacción laboral. Estas variables sin duda no son todos los aspectos que los seres humanos buscan cumplir, pero si son factores que pueden ser generadores de altos niveles de estrés, los cuales de no ser manejados de la manera más apropiada puede afectar la salud física, mental y psicológica del trabajador. Esto lo podemos evidenciar también con la

información suministrada por la OIT (Organización Internacional del Trabajo), donde se manifestó que el estrés es una enfermedad peligrosa que afecta a las economías industrializadas y en vía de desarrollo, categorizándola en el segundo lugar del ranking de problemas de salud en el trabajo y estimando que entre el 50% y el 60% de las jornadas laborales pérdidas se presentan por causa del estrés laboral. (Fernández, 2010).

Observando datos dentro del contexto nacional, se encontró el estudio realizado por la ((ANDI), 2015), basado en una encuesta de 232 empresas de diferentes sectores y en cuál especifican el número de casos promedio por empresa y a causa del estrés laboral donde las pérdidas anuales por concepto de incapacidad ascendieron a \$63.895.955.200, valor que es asumido en conjunto por las EPS, las ARL y las organizaciones dependiendo de su origen.

Aunque en Colombia el término en cuánto a su dimensión y alcance está siendo implementado con la resolución 1111 de 2017 y el decreto 1075 de 2015 para la Seguridad y Salud en el Trabajo; un estudio del Ministerio de Salud acerca de la Salud Mental de la población, reflejó que un 23% padece de estrés laboral, es

decir, alrededor de 9 millones de personas. (Semana, 2015). Aterrizándolo al impacto en dinero, tomando como referencia el valor de las incapacidades, esto representaría \$14.696.069.696 que estarían asumiendo las empresas, arla, eps.

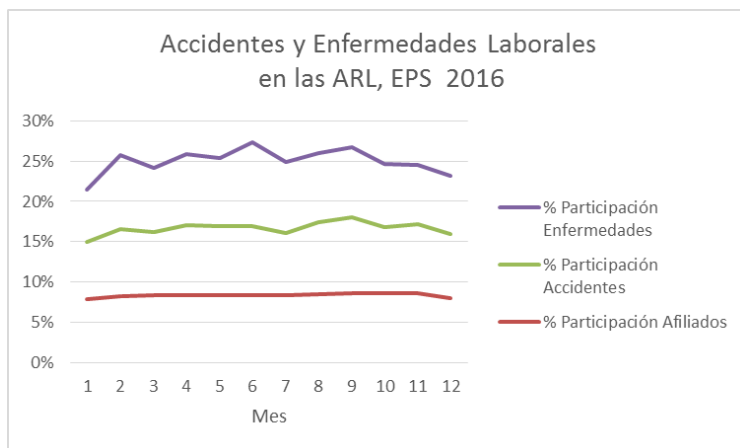
El Ministerio de Trabajo a través de su departamento de dirección de riesgos laboral dio a conocer las estadísticas en materia de accidentes y enfermedades laborales para el año 2016. Donde podemos observar que el mes en donde más se presentó enfermedades laborales fue para el mes de Junio con una participación del 10,4% en comparación con los otros meses, para los accidentes calificados en donde se reflejó mayor participación fue para el mes de septiembre con una participación del 9.5% respectivamente. Se considera que la participación se le puede atribuir inicialmente a la normativa referente a la gestión de la seguridad y salud en el trabajo que entró en vigencia a partir del 01 de junio del 2017 y que tiene por medio de la resolución 1111 de 2017 las directrices y fases para su implementación, sin ser este nuestro objeto de estudio. (Ver tabla No. 2 – Accidentes de trabajo y Gráfico No. 1)

Tabla No. 2 Participación de accidentes y enfermedades laborales

Mes	Total Afiliados	% Participación Afiliados	Accidentes de Trabajo Calificados	% Participación Accidentes	Enfermedades Laborales Calificadas	% Participación Enfermedades
Ene	9.530.781	7,9%	49.540	7,0%	686	6,5%
Feb	9.903.140	8,2%	58.524	8,3%	972	9,2%
Mar	10.019.614	8,3%	55.746	7,9%	830	7,9%
Abr.	10.094.294	8,4%	61.230	8,7%	935	8,9%
May	10.072.586	8,4%	60.409	8,6%	897	8,5%
Jun	9.999.743	8,3%	60.766	8,6%	1.097	10,4%
Jul	10.029.473	8,3%	54.022	7,7%	933	8,8%
Ago	10.203.863	8,5%	62.729	8,9%	908	8,6%
Sep	10.292.828	8,5%	66.712	9,5%	917	8,7%
Oct	10.403.960	8,6%	57.224	8,1%	836	7,9%
Nov	10.283.986	8,5%	60.359	8,6%	785	7,4%
Dic	9.620.231	8,0%	55.671	7,9%	767	7,3%
Totales	120.454.499	1,0	702.932	1,0	10.563	1,0

Fuente: propia adaptada de (Colombia, 2017)

Gráfico No. 1: Participación de accidentes y enfermedades laborales



Fuente: propia

Por otro lado, a medida que aumenta el nivel de complejidad en las organizaciones, incrementa la necesidad de adquirir nuevos conocimientos y habilidades para mantener la satisfacción del capital humano que permitan tener trabajadores más comprometidos y que

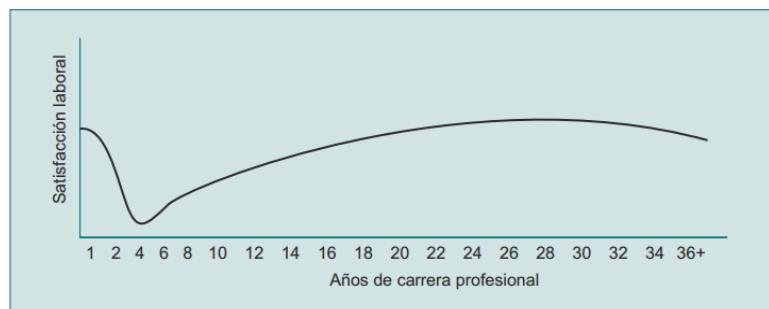
estén alineados en el desarrollo de ventajas competitivas. El éxito o el fracaso de una organización incluyen dos aspectos esenciales: 1. Las necesidades de los trabajadores y 2. La necesidad de mejorar la productividad a través de trabajadores más comprometidos, estables y felices en su lugar de trabajo, por medio de la reducción de los índices de estrés laboral que produzcan cada vez menos enfermedades laborales.

Según (Dailey, 1990), las facetas de la satisfacción laboral están enmarcadas en: la satisfacción propiamente dicha, el salario, la relación con los compañeros, relación con los jefes y los ascensos y los factores del entorno que pueden incidir en su comportamiento; cada una de ellas depende de la posición, edad y propósitos de las personas a medida que va creciendo su experiencia profesional o su vida.

En la Figura No. 3 se puede observar que a medida que aumenta la edad de los trabajadores, se incrementa la satisfacción laboral. Sin embargo, se observa una disminución en trabajadores a pueden estar a punto de jubilarse y aquellos que llevan en la organización entre seis y dos años. Esto se puede atribuir a que iniciando el

trabajador sus funciones esté enfrenta sentimientos dónde el trabajo probablemente no satisfará todas sus necesidades personales como esperaba o también lo podemos asociar a trabajadores que están a punto de jubilarse pero no lo pueden hacer por una serie de razones que lo pueden frustrar, cómo el saber que no la podrá obtener ya sea porque no han ahorrado lo suficiente para su retiro o porque la cobertura del sistema no le brindará los beneficios esperados, entre otras. (Ver figura No. 3 – Satisfacción laboral)

Figura No. 3: Relación satisfacción laboral vs años de carrera profesional

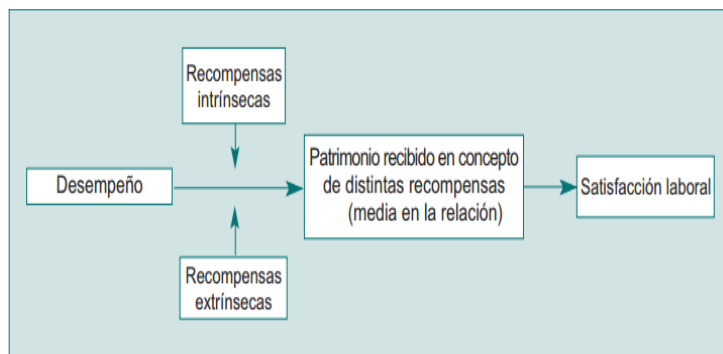


Fuente: (Dailey, 1990) Figura 1.2

No obstante, sí los trabajadores generan expectativas en relación a sus trabajos, estos son influenciados a menudo por información que observan en su contexto y que varía de acuerdo al tipo de persona la manera en cómo los adapta a una realidad por medio de su comportamiento.

Un ejemplo de lo expuesto lo podemos observar en la figura No. 4. Donde el desempeño satisfactorio de las personas tiene cuenta la variable de recompensa interna (elementos psicológicos, los retos que se relacionan con las tareas a realizar, la claridad, la variedad, la oportunidad de aprendizaje) y externa (las estrategias de compensaciones, beneficios o salario emocional que tiene la organización) influyen directamente en la percepción de satisfacción de los trabajadores. (Dailey, 1990). (Ver Figura No. 4 – Factores Satisfacción Laboral)

Figura No. 4: Relación satisfacción laboral vs desempeño



Fuente: (Dailey, 1990) Figura 1.2

Teniendo en cuenta el contexto y la importancia que hemos podido resaltar acerca de los comportamientos organizacionales, así como también la incidencia que tienen estos factores en el

estrés laboral, se ha observado que no hay suficientes indicadores y métodos diseñados para la medición del impacto sobre la productividad en la organización.

Sin embargo, es preciso resaltar que si se podrían tomar como punto de referencia los modelos referenciados para poder iniciar el diseño y ejecución de modelos dependiendo el tamaño y actividad de la empresa, teniendo en cuenta que hoy día hay una gran sensibilidad a nivel normativo y una mayor consciencia por parte de las organizaciones. (Condarcuri, 2016).

IV. Conclusiones

Para obtener mejores resultados y ser un gerente moderno y versátil se debe desarrollar una visión objetiva de cómo el personal de las organizaciones puede propiciar el desarrollo de ventajas competitivas sostenibles, teniendo como reto el dar más sentido al trabajo y hacerlo más estimulante para sus trabajadores. Para esto se debe reconocer y sobretodo valorar la función y el papel que juegan los trabajadores como seres humanos valiosos y productivos, propiciar el respeto

hacia su entorno y vida cotidiana, fomenta la lealtad y por ende el compromiso con los objetivos trazados, recordemos el ejemplo citado de René, donde su organización pudo mejorar su productividad a través de la optimización de un sistema de envío y también pudo lograr la satisfacción laboral de sus trabajadores con la optimización de tiempos que le permitió tener más espacio para compartir con sus familias.

Se puede como organización alcanzar altos niveles de eficiencia a través de un personal motivado y comprometido con las operaciones, un trabajador leal representa un alto nivel de productividad e innovación dentro de la organización.

Las personas tienen la necesidad de buscar información asociada a su entorno, ya sea laboral, personal o de manera complementaria, ya que todos durante su proceso de crecimiento afrontan una serie de etapas que deben ser asimiladas o remplazadas dependiendo en el ciclo de vida en el que se encuentren, la emocionalidad de los trabajadores se relaciona con la creación de relaciones laborales efectivas basadas en confianza, decisiones que se verán reflejadas directamente en un entorno personal y

laboral, sus emociones son la parte central de su personalidad , su fuerza motivacional que lo impulsa a un comportamiento humano a brindar una respuesta de luchar o huir frente una situación de incertidumbre que se presente durante su ciclo de vida.

Es preciso incluir dentro del análisis presentado, el diseño de modelos que permitan medir el impacto que tiene el estrés laboral en base a los comportamientos organizacionales, ya que en Colombia hasta ahora se está implementando la normatividad aplicable y no se tienen históricos asociados. Para esto se pueden hacer uso de los diferentes casos que pueden presentar las organizaciones y llevarlas a un estudio investigativo más detallado. Esto puede representar una oportunidad, para que en base a los métodos presentados se puedan desarrollar modelos para su medición. ‘

Referencias

- (ANDI), A. N. (2015). *Estrés y Absentismo Laboral*.
- Campos, J. (2001). *Análisis y Evaluación de variables presentes en el estrés laboral*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Colombia, F. d. (19 de 05 de 2017). *Fondo de Riesgos Laborales de la República de Colombia*. Obtenido de <http://fondoriesgoslaborales.gov.co/documents/infoestadistica/2016/CONSOLIDADO%20ESTADISTICAS%20ACIDENTES%20Y%20ENFERMADADES%20LABORALES%20-%202016.xlsx>
- Condarcuri, R. (2016). Estrés Laboral en Colombia. *IEPP - Instituto Europeo de Psicología Positiva*.
- Dailey, R. (1990). *Comportamiento Organizacional*. Edinburgh: Heriot-Watt University.
- Duran, M. M. (2010). El Estrés y la Calidad de Vida en el contexto laboral. *Revista Nacional Escuela de Ciencias de la Administración* , 14.
- Fernández, P. H. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Universidad del Centro Educativo Latinoamericano*, 15.
- Krikelas, J. (1983). *Búsqueda de Modelos Información de la Conducta*. India: SHPT School of Library Science, SNDT Women`s University .
- Kuhlthau, C. C. (1990). Proceso para la Búsqueda de Información. *Journal of the american society for information science*, 11.
- Lewin, K. (1939). Patrones de Comportamiento agresivo en forma experimental dentro de los climas sociales. *Journal of Social Psychology*, 301.
- Semana. (2015). Que Estrés. *Semana*.
- Stephen P. Robbins, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Welch, J. (12 de Marzo de 2014). Comportamiento Organizacional. *Inversor Global*, pág. 4.
- Wilson, T. D. (1981). *Modelo Comportamientos Informativos*. Information Science V.3 n.2 p. 49-55.